ing.be

ING Merchant Services
Conditions générales

Définitions applicables aux chapitres I à III inclus du contrat

Activation : la réalisation de la première connexion réussie entre le Terminal de paiement et l'ordinateur central d'ING pour pouvoir bénéficier des Services.

Carte Bancontact/Mister Cash (carte BC/MC) : une carte de débit spécifique, émise par une institution financière affiliée à ING.

Bon de commande : le formulaire spécialement prévu à cet effet, qui permet au Client de commander la Fourniture de Terminaux de paiement et l'affiliation à certains Services d'ING, le cas échéant conformément à la procédure de commande établie.

Terminal de paiement : le terminal et les accessoires correspondants qui sont mis à la disposition du Client par ING.

Paiement : pour l'exécution du présent Contrat-cadre, un paiement est réalisé dès que la banque qui fournit des services de paiement au Client a reçu les montants faisant l'objet du paiement.

Opération de paiement : une transaction, un transfert de fonds à la suite d'un achat de marchandises ou de services, et dont le paiement est réglé par carte de paiement.

Prestataire de services de paiement : ING.

Module de sécurité (CSM) : Chip Security Module, un module visant à garantir la sécurité et à authentifier l'échange de données entre l'ordinateur central d'ING et le terminal de paiement.

Service : service fourni par ING dans le cadre du Contrat et qui est décrit plus en détail dans les Dispositions Particulières.

Acquiris (avant E.P.C.I.): institution qui intervient en qualité de prestataire de services pour les organismes de gestion de cartes de paiement acquérant les Transactions via des Terminaux de paiement. De ce point de vue, Acquiris remplit deux fonctions : il gère la distribution des spécifications aux vendeurs de terminaux de paiement et réglemente la procédure de certification des terminaux de paiement.

Client : l'autre Partie à ce Contrat.

Livraison : remise du Terminal de paiement à l'adresse indiquée par le Client sur le Bon de commande.

Offline : on dit d'une Transaction qu'elle est exécutée «offline» quand il n'y a aucune connexion entre l'ordinateur d'acquiring central et le Terminal de paiement au moment où le paiement est effectué par le titulaire de la carte.

Online : on dit d'une Transaction qu'elle est exécutée «online» quand il y a une connexion entre l'ordinateur d'acquiring central et le Terminal de paiement au moment où le paiement est effectué par le titulaire de la carte.

Transfert : versement du montant électronique qui est stocké dans le Terminal de paiement sur le compte bancaire que le Client a préalablement désigné pour l'application Bancontact/Mister Cash.

Contrat-cadre : le présent document, le Bon de commande et ses Annexes qui, ensemble, comprennent toutes les relations contractuelles entre ING et le Client (également dénommé ci-après «le Contrat»).

Carte SIM : module visant à authentifier les appels GSM ou GPRS du Terminal, et qui ne peut être utilisé que dans le cadre du présent Contrat. La carte SIM reste la propriété de l'opérateur télécom.

Transaction : réalisation d'une connexion entre un Terminal de paiement et l'ordinateur d'acquiring central, en vue du paiement d'un achat via un schéma de paiement permettant d'effectuer un paiement électronique.

Extension de service : Plate-forme installée sur le Terminal de paiement, qui permet l'utilisation de programmes écrits en langage Java.

Expédition : remise du Terminal de paiement par ING à la société chargée de transporter ce Terminal de paiement chez le Client. Le Client signera pour réception de l'expédition.

CHAPITRE I.
Dispositions particulières applicables au service Bancontact/Mister Cash

Article I.1. Objet

Les présentes dispositions spécifiques contiennent les droits et obligations d'ING et du Client relatifs aux ordres de paiement électroniques, y compris l'étendue et la nature des Services offerts dans ce cadre par ING, ainsi que les critères et modalités de paiement.

Article I.2. Ordres de virement électroniques via Bancontact/Mister Cash

ING active les services Bancontact/Mister Cash conformément aux conditions prévues dans le Bon de commande. L'Activation d'un ou plusieurs Service(s) est considérée comme effective dès que la connexion a été établie entre le Terminal de paiement du Client et l'ordinateur d'acquiring central.

Sans préjudice des dispositions prévues aux articles III.3.3 et III.7.3 du Chapitre III des Dispositions Générales, ING effectue les transferts avec soin et précision.

ING n'est pas tenue d'effectuer un transfert électronique dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation du Terminal de paiement par le Client et/ou le Titulaire de la carte ;
- traitement erroné des données, imputable à la défectuosité d'un élément non fourni par ING ;
- mauvais fonctionnement du Terminal de paiement, imputable à des interventions qui n'ont pas été réalisées sous la responsabilité d'ING.

Article I.3. Compte bancaire à créditer

Le numéro de compte ING sur lequel doivent être comptabilisées les sommes perçues à la suite de l'utilisation des cartes Bancontact/Mister Cash est indiqué dans le Bon de commande.
Le délai d'exécution maximum est de «J+2», étant entendu que «J» représente le jour où l'Opération de paiement est initiée et «2» le deuxième jour ouvrable suivant «J».

Article I.4. Rétribution

Le Client rétribue ING pour toute Opération de paiement électronique ainsi que, le cas échéant, pour toute utilisation du Terminal de paiement dans le cadre de Services spécifiés dans le Bon de commande.

Rétribution du service Bancontact/Mister Cash

Le Client rétribue ING sur la base d'un montant par Transaction, en fonction de la formule d'abonnement choisie.

Autres opérations administratives et techniques

ING Belgique se réserve le droit de facturer un montant de rétribution pour toute opération administrative et technique complémentaire.

Article I.5. Cartes

Le Client acceptera chaque carte BC / MC proposée à chaque point de vente.

CHAPITRE II.
Dispositions particulières relatives à la mise à disposition d'un terminal de paiement

Section II.A - Mise à disposition du terminal

Article II.A.1. Objet

Les présentes dispositions particulières comprennent les droits et obligations d'ING et du Client relatifs à l'achat et à la location d'un Terminal de paiement, ainsi que les conditions en matière de Livraison, d'installation et de rétribution.

Article II.A.2. Mode de mise à disposition du terminal de paiement

II.A.2.1. Le Terminal de paiement est mis à disposition conformément aux conditions spécifiées ci-dessous, en fonction de l'option retenue par le Client dans le Bon de commande.
Le Terminal de paiement acheté ou loué comprend : le matériel et les accessoires, à l'exception du logiciel et, conformément aux dispositions de l'Article II.A.5., de la carte SIM pour les Terminaux de paiement permettant d'effectuer des paiements par GSM ou GPRS.

II.A.2.2. Achat du Terminal de paiement
Le prix ainsi que les frais d'installation relatifs aux Terminaux de paiement vendus par ING au Client en vertu du présent Contrat sont spécifiés dans le Bon de commande.

II.A.2.3. Location du Terminal de paiement
Le loyer mensuel et les frais d'installation sont facturés sur la base des montants indiqués dans le Bon de commande.
Le Client dispose d'un délai de réflexion de 48 heures à dater de la signature du Bon de commande pour résilier son contrat de location, pour autant que le terminal n'ait pas encore été installé. Cette résiliation peut intervenir par fax ou par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

Article II.A.3. Installation du terminal de paiement

Le Client choisit sous son entière responsabilité l'endroit où il souhaite installer le Terminal de paiement, et prépare cet endroit en tenant compte des dispositions prévues au Contrat et/ou dans le manuel d'installation. Pour les Terminaux de paiement connectés au réseau téléphonique, le Client doit disposer, sous sa propre responsabilité, d'une ligne téléphonique et d'une prise 220V avec un dispositif visant à empêcher toutes interférences électriques et électromagnétiques. Les parties conviennent expressément que la responsabilité d'ING ne sera en aucun cas engagée en cas de dommage résultant d'un dysfonctionnement des lignes téléphoniques et/ou de l'alimentation électrique. En aucun cas le Client ne peut transférer le Terminal de paiement en dehors du lieu d'exploitation prévu dans le Bon de commande sans l'autorisation écrite préalable d'ING, sauf si le Terminal de paiement est équipé d'une carte de communication GSM ou GPRS, et de la carte SIM ad hoc.
Le Client veillera à disposer de toute l'infrastructure nécessaire à l'installation et au fonctionnement du Terminal de paiement, comme le câblage et les équipements IT. À défaut, ING se réserve le droit de facturer au Client une deuxième intervention pour l'installation du Terminal de paiement, conformément aux tarifs en vigueur.

Article II.A.4. Paiement

Le prix d'achat du Terminal de paiement en cas d'achat, et le montant du loyer en cas de location, sont exigibles à compter de la Livraison (en cas d'installation physique par un technicien intervenant au nom et pour compte d'ING) ou de l'Expédition (s'il s'agit d'une installation de type «Plug & Play») du Terminal de paiement. Les frais d'installation en cas d'installation physique par un technicien sont exigibles à compter de l'installation/Activation du Terminal de paiement. Les frais d'installation «Plug & Play» sont exigibles au moment de l'Expédition du Terminal de paiement.

Article II.A.5. Transfert de propriété et de risque

II.A.5.1. Tout risque de dommage, de perte, de destruction ou de vol du Terminal de paiement et de ses composantes est transféré au Client dès le moment de la Livraison ou de la réception de l'Expédition de ce Terminal de paiement à l'endroit convenu par les parties dans le Bon de commande.

II.A.5.2. Si le Client a opté pour l'achat, ING reste propriétaire du Terminal de paiement tant que le prix d'achat n'a pas été intégralement payé ; dans l'intervalle, il est interdit au Client :
- de grever le Terminal de paiement de quelque manière que ce soit (gage, caution, hypothèque,...) ou de le donner en garantie.
- d'aliéner le Terminal de paiement ou de le mettre à la disposition d'un tiers.

Si le Client a opté pour la location, ces clauses d'interdiction s'appliquent également.

II.A.5.3. ING reste propriétaire des Terminaux de paiement loués par le Client.

II.A.5.4. Le logiciel et le module de sécurité (CSM) restent la propriété exclusive d'ING. La carte SIM dont les services sont facturés par ING reste la propriété de l'opérateur télécom, que le Client soit ou non propriétaire du Terminal de paiement, même si le Client s'est acquitté de toutes ses obligations financières à l'égard d'ING.

Le Client s'engage également à les restituer à ING à première demande. Cette restitution ne fera jamais naître dans le chef du Client un droit à une rétribution, quelle qu'elle soit.

II.A.5.5. En cas de location, le Client s'engage également à restituer à ING, à première demande, les Terminaux de paiement mis hors d'usage ou non utilisés ainsi que la carte SIM, et ce, sans aucune rétribution, sous son entière responsabilité et en parfait état.

II.A.5.6. Si le Client reste en défaut de payer une ou plusieurs facture(s) durant une période ininterrompue de 3 mois à compter de la date d'exigibilité de la/des facture(s) en question, ING se réserve le droit de revendiquer la propriété du Terminal de paiement donné en location. ING se réserve aussi le droit de facturer au Client les frais découlant de la réactivation des Services qui ont été suspendus. Dans le cas qui précède, ING se réserve le droit d'exiger la restitution du Terminal/des Terminaux de paiement mis à disposition, et ce, sous réserve de son droit de facturer au Client les frais relatifs à la restitution en question.

Article II.A.6. Entretien et utilisation du terminal de paiement

II.A.6.1. Le Client s'engage à utiliser le Terminal/les Terminaux de paiement en bon père de famille et conformément aux indications reprises dans le manuel qu'il aura reçu d'ING, et à faire en sorte que tout titulaire de carte puisse également les utiliser correctement. Il est formellement interdit au Client de sous-louer le Terminal de paiement, de le mettre à la disposition d'un tiers ou de le céder à titre onéreux, sauf moyennant autorisation écrite préalable d'ING.

II.A.6.2. Le Client et/ou son(ses) travailleur(s) et/ou préposé(s) ne peuvent en aucun cas encoder le numéro de code secret du Titulaire de la carte, ni confirmer le montant à payer, ni annuler l'opération.
Seuls les titulaires de carte sont habilités à effectuer ces opérations.

II.A.6.3. ING a le droit d'inspecter à tout moment le Terminal (les Terminaux) de paiement installé(s) dans le commerce du Client, sans avis préalable ni indemnité.

II.A.6.4. Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les directives d'ING durant la programmation du Terminal de paiement. Si le Client dispose d'un Terminal de paiement portable, il doit veiller à ce que ce Terminal de paiement soit placé sur le chargeur et qu'il y reste pendant toute la programmation.

Article II.A.7. Responsabilité

II.A.7.1. Il est conseillé au Client de faire assurer à ses propres frais, pour sa/leur valeur à neuf, le Terminal/les Terminaux de paiement mis à sa disposition en exécution d'un contrat de location, contre tout risque de perte, de destruction, de dommage, d'incendie et de vol.

II.A.7.2. En cas de location du Terminal de paiement, à dater de la Livraison ou de la réception de l'Expédition, le Client assume l'entière responsabilité de tout risque de perte, de destruction intentionnelle, de dommage ou de vol du Terminal de paiement, et il devra dédommager ING le cas échéant. La valeur du Terminal de paiement est fixée en fonction de l'ancienneté du terminal. ING est en droit de facturer au Client le montant correspondant à cette valeur en cas de perte, de destruction intentionnelle, de dommage ou de vol du Terminal de paiement.

II.A.7.3. Dès que le Terminal de paiement a été livré, ou réceptionné après Expédition, le Client supporte en toutes circonstances l'entièreté du risque de perte, de destruction, de dommage ou de vol du CSM et de la carte SIM. Le cas échéant, le Client dégagera ING de toute responsabilité en la matière, conformément aux dispositions prévues au point III.A.7.2.

En cas de défectuosité du Terminal de paiement, imputable à ING, la responsabilité d'ING se limitera expressément à la seule réparation ou au simple remplacement de ce Terminal de paiement (au choix d'ING), à condition que la défectuosité en question ait été signalée par écrit à Atos Worldline, dans les délais spécifiés à l'Article III.4 du Chapitre III - Dispositions Générales.

Section II.B - Assistance technique

Article B.1. Objet

Les présentes dispositions spécifiques comprennent les droits et obligations d'ING et du Client relatifs aux services d'entretien et de réparation des Terminaux ING, du logiciel et des accessoires en possession d'un Client sur le territoire belge.

Article B.2. Assistance technique - Concept

II.B.2.1. L'assistance technique comprend les services offerts par ING, tels que décrits à l'Article II.B.2.2. Ces services présentent diverses caractéristiques (comme indiqué à l'Article II.B.4) à prendre en compte par le Client.

II.B.2.2. Les services sont offerts à la demande du Client, qui doit indiquer à cet effet dans le Bon de commande pour quelle(s) configuration(s) mentionnées à l'Article II.B.4 il opte, afin d'en faire usage :

L'assistance téléphonique du Service Relations clients. Le Service Relations clients est le seul point de contact pour le Client et assure les prestations suivantes :
- enregistrement des pannes techniques signalées par le Client ;
- si possible, transmission de toutes les informations techniques susceptibles d'aider à résoudre le problème signalé par le Client ;
- communication au Client des suites qui ont été réservées à sa demande.
- Si la panne ne peut être résolue par téléphone, elle est transmise au service «intervention» (cf. 2).

Intervention sur site d'un technicien. Cette intervention comprend :
- le déplacement d'un technicien jusqu'au Terminal de paiement concerné ;
- la recherche d'éventuelles pannes ou irrégularités au niveau du fonctionnement du Terminal de paiement ou de ses accessoires ;
- au choix d'ING : la réparation ou le remplacement des éléments défectueux du Terminal de paiement ayant occasionné les pannes ou irrégularités, ou le remplacement intégral du Terminal de paiement actuel par un Terminal de paiement pourvu des mêmes fonctionnalités.

II.B.2.3. Maintenance du logiciel (Service Pack).
Cette maintenance comprend :
- Une maintenance corrective visant à remédier aux irrégularités de fonctionnement du logiciel.
- Une maintenance adaptative, visant à améliorer les fonctions existantes du logiciel. Cette maintenance peut être assurée par connexion à distance, avec ou sans accompagnement du Client, ou dans le cadre d'une intervention sur place. Il s'agit par exemple de l'agencement du menu et de la mise en conformité avec la réglementation PCI. Un Client doit avoir souscrit un contrat d'assistance technique pendant 1 an sans interruption avant de pouvoir faire appel à cette maintenance adaptative sans que des montants complémentaires lui soient facturés, comme prévu à l'Article II.B.8.1.a).
  La maintenance évolutive comprend l'ajout et l'activation de nouvelles fonctionnalités. Il s'agit par exemple de l'application EID, de l'application SIS, de l'application Low Power,... Cette maintenance n'est pas comprise dans le prix de maintenance du logiciel et pourra être facturée à part par ING.

Article B.3. Dispositions générales relatives à l'assistance technique

II.B.3.1. L'assistance technique intervient à la demande expresse du Client. Le Client doit avertir dans les plus brefs délais le service clientèle d'ING par téléphone de toute panne éventuelle, de tout mauvais fonctionnement du Terminal de paiement ou du logiciel intégré dans ce terminal.

II.B.3.2. L'intervention du technicien sur site n'est pas assurée les dimanches et jours fériés, sauf dispositions contraires prévues dans ce Contrat. Une exception est prévue pour les 4 dimanches durant lesquels les magasins sont ouverts en Belgique et s'applique si le Client a signé un contrat d'entretien Express au moment de l'achat.

II.B.3.3. Il est strictement interdit au Client de modifier ou de réparer le Terminal de paiement sans l'autorisation écrite préalable d'ING. En cas de non-respect de cette interdiction, ING a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans préavis ni indemnité, et sans préjudice de son droit à réclamer des dommages et intérêts.

II.B.3.4. Le Client ne peut en aucun cas ouvrir le Terminal de paiement, sauf si cette opération est strictement nécessaire pour effectuer des tâches inhérentes à l'utilisation du Terminal de paiement avec imprimante, par exemple le remplacement des rouleaux de papier, etc. Le Client doit effectuer ces tâches lui-même et doit lui-même veiller à disposer du matériel requis à cet effet.

II.B.3.5. Si une intervention exécutée par ING ne rentre pas dans le cadre de l'assistance technique telle que spécifiée dans cette section, le technicien établit un rapport qu'il fait signer par le Client, et dont il conserve lui-même une copie. Ce rapport servira de base pour la facturation complémentaire conformément aux tarifs en vigueur chez ING.

II.B.3.6. En cas de panne du Terminal de paiement rendant illisible le total des avoirs électroniques Proton, le Client autorise expressément ING à emporter le Terminal de paiement et/ou le CSM et à le(s) garder tout le temps nécessaire pour examiner la mémoire de sécurité.

II.B.3.7. Procédure en cas de pannes à un Terminal de paiement loué. Pour les formules de location, l'assistance technique est comprise dans le loyer. Tout Terminal de paiement loué pourra, au choix d'ING, et sans frais pour le Client, être remplacé soit par un autre Terminal de paiement avec les mêmes fonctionnalités, soit par un Terminal de paiement d'une nouvelle génération disposant au minimum des mêmes fonctionnalités que celles du Terminal de paiement à remplacer.

Article II.B.4. Configurations possibles en matière d'assistance technique

II.B.4.1. Assistance technique « Standard »

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clientèle téléphonique qui est accessible du lundi au vendredi, de 8h à 17h.
b) Intervention sur site d'un technicien
Le Client peut demander l'intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou à l'adresse de livraison, en cas de Terminal de paiement portable), du lundi au vendredi (à l'exclusion donc des samedis, dimanches et jours fériés). ING s'engage à envoyer un technicien sur place au plus tard à 13h le 3e jour ouvrable qui suit l'appel du Client, si cet appel a été passé entre 8h et 13h. Si l'appel du Client intervient entre 13h et 20h, ING s'engage à envoyer un technicien sur place au plus tard à 17h30 le 3e jour ouvrable qui suit. Et ce, pour autant que le problème ne puisse pas être résolu par téléphone.
c) Maintenance du logiciel
Les dispositions prévues à l'article II.B.2.2.3. du Contrat-cadre pour la mise à disposition d'un Terminal de paiement sont d'application.

II.B.4.2. Assistance technique « Express » :
Cette configuration comporte les particularités suivantes :

a) Assistance téléphonique
Avec cette formule, le Client peut faire appel au service clientèle téléphonique qui est accessible du lundi au samedi, de 8h à 20h, ainsi que les dimanches et jours fériés de 8h à 16h.
b) Intervention sur site d'un technicien
Le Client peut demander l'intervention d'un technicien sur le site d'exploitation (ou à l'adresse de livraison, en cas de Terminal de paiement portable), du lundi au samedi inclus.
ING s'engage à remettre le Terminal de paiement en ordre dans les délais suivants :
- appel du Client avant 13h, du lundi au samedi : intervention dans l'après-midi du jour-même (entre 13h et 17h30)
- appel du Client après 13h, du lundi au vendredi : intervention dans l'avant-midi du lendemain du jour d'appel du Client (entre 8h30 et 13h)
- appel du Client après 13h le samedi : intervention dans l'avant-midi du lundi ou du jour ouvrable suivant si ce lundi est un jour férié.

c) Maintenance du logiciel
Les dispositions de l'article II.B.2.2.3) sont d'application.

Article II.B.5. Assistance technique pour terminal portable

II.B.5.1. Pour un Terminal portable, il peut être fait appel à l'assistance technique décrite aux articles II.B.4.1, II.B.4.2. et II.B.7. Les interventions et les frais relatifs au Terminal de paiement à la suite d'accidents de la circulation sont compris dans ces services. Quand, dans cette hypothèse, le dommage occasionné à un Terminal de paiement est tel que le technicien estime nécessaire de remplacer le Terminal de paiement endommagé et ses accessoires par un nouveau Terminal, le contrat d'assistance technique couvre un seul remplacement du Terminal de paiement et de ses accessoires par an et par contrat.

En cas de «car kit» défectueux, celui-ci doit être renvoyé au complet (y compris les câbles) à ING.

II.B.5.2. Toutes les interventions à effectuer sur un Terminal de paiement portable doivent être réalisées en site fixe, durant les heures normales d'ouverture. Ce site doit être mentionné comme étant l'adresse d'exploitation dans le contrat conclu entre ING et le Client.

Article II.B.6. Interventions exclues

II.B.6.1. Les interventions et frais suivants ne sont pas inclus dans les Services prévus en vertu de l'Article II.B.4. et seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur chez ING au moment de l'intervention :
- pannes dues à une erreur de manipulation ou à une utilisation du Terminal de paiement à des fins non prévues ou inappropriées. Ceci inclut également tout dommage dû à des manipulations pour lesquelles l'appareil n'a pas été conçu, comme des surtensions et/ou pointes de courant, des chocs et coups importants, l'immersion dans des liquides, etc. ;
- déplacement du technicien ING à la suite d'un appel injustifié du Client ;
- dommage consécutif à une maintenance ou réparation effectuée par des personnes autres que les collaborateurs ou sous-traitants habilités par ING ;
- interventions visant à remédier à un fonctionnement défectueux du Terminal de paiement, occasionné par des composantes matérielles ou un logiciel non fourni(es) par ING, ou par des manquements au niveau du système électrique ou des liaisons téléphoniques ;
- dommage imputable à de la négligence, à une effraction, à du vandalisme, du sabotage, des grèves, des manifestations ou une guerre ;
- dommage occasionné par la foudre, un incendie, des dégâts des eaux, l'effondrement de bâtiments et, d'une manière générale, tous les accidents ou catastrophes pouvant endommager le Terminal de paiement sans que la responsabilité d'ING puisse être engagée ;
- dommage dû à l'utilisation de cartes inappropriées, défectueuses ou non conformes ISO ;
- nettoyage et entretien de la partie extérieure du Terminal de paiement ;
- remplacement ou livraison d'accessoires ou de consommables, tels que papier et cartes de nettoyage ;
- frais relatifs à des services supplémentaires demandés par le Client ;
- remplacement d'une batterie défectueuse ;
- dysfonctionnements imputables à l'installation et à l'utilisation d'accessoires et de consommables non conformes aux spécifications prescrites dans le manuel ;
- fait de débrancher le Terminal de paiement et/ou son câblage pendant une intervention, si le Terminal de paiement et/ou le câblage sont intégrés et fixes, sauf si un contrat d'entretien spécifique a été souscrit à cet effet.

Article II.B.7. Accès et conditions diverses

II.B.7.1. Le Client s'engage à garantir aux techniciens ING un libre accès, sans frais ni indemnité, au siège d'exploitation (ou à tout autre endroit situé sur le territoire belge) et aux Terminaux de paiement, afin d'assurer l'assistance technique.

II.B.7.2. Le Client ne débranchera pas ses Terminaux de paiement durant la nuit, afin que les mises à jour du logiciel puissent avoir lieu, et respectera strictement les directives d'utilisation communiquées par ING.

II.B.7.3. En cas de non-respect par le Client des articles II.B.7.1 à II.B.7.2., ING ne pourra en aucun cas résoudre les pannes, dysfonctionnements ou problèmes dus à la vétusté du Terminal de paiement non mis à jour ou adapté. Notamment si le Client ne respecte pas l'article II.B.7, ING ne pourra en aucun cas être tenue responsable du non-respect des délais spécifiés à l'article II.B.4.

Section II.C - Service extension du logiciel du terminal de paiement

Article II.C.1. Objet

Les présentes dispositions spécifiques comprennent les droits et obligations d'ING et du Client relatifs aux conditions dans lesquelles ING autorise le Client à recourir au service Extension. Ce service consiste en un système d'exploitation installé sur le Terminal de paiement et qui permet de lire des programmes écrits en langage Java.

Article II.C.2. Activation

ING active le service Extension en intégrant au logiciel du Terminal de paiement une application permettant de recevoir et d'exécuter un programme écrit en langage Java.

Article II.C.3. Incompatibilité

Si ING n'approuve pas officiellement un programme écrit en langage Java, elle peut mettre fin sans préavis au service Extension et supprimer les programmes écrits en Java.

Article II.C.4. Rétribution

Le Client rétribue ING pour le service Extension via :
- les frais d'activation, spécifiés dans le Bon de commande ;
- un montant mensuel forfaitaire pour l'utilisation et les adaptations éventuelles du logiciel supplémentaire.

CHAPITRE III.
Dispositions générales relatives à tous les services fournis par ING au client, tels que prévus aux chapitres I et II, à l'exception du traitement des cartes de crédit et schémas de débit internationaux prévus au chapitre IV

Article III.1. Généralités

Les dispositions du présent Chapitre III s'appliquent à toute Livraison de marchandises, de logiciels et/ou de Services offerts au Client par ING aux Chapitres I et II du présent contrat, sauf mention explicite contraire prévue dans ce Chapitre III.

Les personnes qui signent le présent Contrat-cadre certifient avoir été mandatées pour signer ce contrat et disposer des pouvoirs requis pour engager le Client.

Le présent contrat est soumis aux règlements d'ING tels que - sans que cette énumération soit exhaustive - le Règlement Général des Opérations et le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, qui restent entièrement d'application, pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé dans le présent contrat. En cas de contradiction entre ces Dispositions Générales et les Dispositions Particulières du présent contrat, les Dispositions Particulières primeront.

À ce sujet, le Client renonce expressément à ses propres conditions générales, nonobstant toute référence aux conditions en question.

ING confie l'exécution de certaines obligations décrites aux Chapitres I à IV inclus de ce contrat à :

Atos Worldline S.A.,
Chaussée de Haecht 1442 B-1130 Bruxelles –
Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 –
TVA BE 0418.547.872 - RPR Bruxelles
atosworldline.be

Atos Worldline SA est l'acquirer pour les services acquiring en vertu du présent Contrat-cadre. Atos Worldline S.A. assume tous les droits et obligations à l'égard des schémas de paiement concernés et, dans ce cadre, Atos Worldline S.A. a le droit de refuser un contrat conclu en vertu du présent Contrat-cadre ou de suspendre à tout moment l'exécution de services acquiring, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité, si Atos Worldline S.A. juge cela nécessaire pour des motifs de sécurité et d'intégrité des Services prestés et/ou des Terminaux de paiement, du réseau électronique d'Atos Worldline S.A. et/ou des transactions financières électroniques en général, ou encore en raison d'instructions d'un régulateur ou d'un schéma de paiement. Dans ce cadre, Atos Worldline a également le droit de contacter directement le Client (par ex. en cas de charge back, d'enquête pour fraude et autres aspects opérationnels).

Article III.2. Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée minimale de 1 an à dater de sa signature. Un Service ne peut cependant être facturé qu'à la date à laquelle le Service en question est fourni ou presté. Au terme d'un délai de 1 an à dater de sa signature, le contrat peut être résilié à tout moment par ING ou par le Client, moyennant un délai de préavis de 3 mois.

Si le Client vient à décéder ou s'il cède ou cesse ses activités, le Contrat-cadre pourra être résilié sans préavis, moyennant production à ING d'une preuve écrite de ce décès, de cette cession ou cessation d'activité.

Chacune des parties pourra résilier le présent Contrat-cadre ou l'un des Services avec effet immédiat, moyennant notification écrite et motivée signifiée à l'autre partie, et sans être redevable d'aucune indemnité, si :
- l'autre partie reste en défaut de payer, selon les modalités repris dans l'article III.10, un montant exigible en vertu du présent Contrat-cadre, durant une période de trente (30) jours à compter de la date de la facture sans qu'une mise en demeure écrite préalable soit requise;
- l'autre partie commet une infraction grave à l'une des dispositions du présent Contrat-cadre et reste en défaut de remédier à cette infraction pendant une période de soixante (60) jours à dater de la réception d'une mise en demeure écrite décrivant l'infraction en question et annonçant la cessation du Contrat ;
- l'autre partie est impliquée dans une procédure de dissolution, de faillite, de cessation de paiement, de liquidation ou d'insolvabilité.

ING peut résilier le Contrat-cadre avec effet immédiat, sans aucune forme d'indemnité pour le Client, en cas de suppression de la licence pour le schéma de paiement Bancontact Mister Cash d'Atos Worldline S.A.
Atos Worldline S.A. décline toute indemnisation au Client dans le cas précité.

Article III.3. Modification, cessation et suspension d'un service

III.3.1 Modification
ING se réserve le droit - sans que cela puisse entraîner des dommages et intérêts à verser à l'autre partie - d'apporter aux Produits, logiciels ou Services ainsi qu'à la documentation et aux procédures, toutes modifications ou améliorations jugées utiles ou nécessaires par ING pour la continuité, le développement et la sécurité du système de paiement et/ou son réseau électronique.

Le Client s'engage à accepter ces améliorations et modifications, et à suivre les instructions d'ING concernant leur mise en œuvre, si les Services concernés sont suspendus temporairement à la suite de ces opérations. En cas de non-acceptation par le Client, ING ne pourra en aucun cas être tenue de remédier aux pannes, problèmes d'utilisation ou problèmes dus à la vétusté qui interviendront ultérieurement au niveau des systèmes non mis à jour ou non améliorés.

III.3.2 Cessation
ING se réserve le droit de mettre fin à tout moment à la Livraison des Services ainsi qu'à la Livraison et au fonctionnement des Terminaux de paiement, sans que le Client puisse réclamer des dommages et intérêts :
- si ING l'estime nécessaire pour des motifs de sécurité et d'intégrité des Services prestés et/ou des Terminaux de paiement livrés, du réseau électronique d'Atos Worldline S.A. et/ou des transactions financières électroniques en général ; ou
- si le Client ou ses travailleurs, sous-traitants ou représentants utilisent le Terminal de paiement ou l'un des Services à des fins frauduleuses.

ING mettra tout en œuvre afin d'avertir le Client de cette décision dans les plus brefs délais et de la manière la plus appropriée. Le cas échéant, elle proposera également une période de transition.

III.3.3. Suspension
ING se réserve le droit de suspendre l'exécution d'un Service afin de garantir la sécurité et l'intégrité de son réseau, sans que cette suspension puisse donner lieu à des dommages et intérêts pour le Client. ING avertira le Client de cette décision dans les plus brefs délais et de la manière la plus appropriée.

Article III.4. Constatation d'un vice / défaut

Sauf convention écrite contraire, les Terminaux de paiement installés, le logiciel et leur implémentation ainsi que les Services sont réputés définitivement et irrévocablement acceptés si le Client n'a envoyé à ING aucune réclamation écrite et motivée dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de l'installation ou de l'implémentation.

Si, pendant l'exécution du présent Contrat-cadre, le Client constate qu'un Produit ou Service fourni par ING présente un vice ou manquement imputable à ING, il doit en informer le service clientèle d'ING. Toute réclamation doit être introduite dans un délai de 10 jours calendrier à dater de la constatation du vice ou manquement.

Le Client s'engage à utiliser son Terminal de paiement en bon père de famille, notamment en vérifiant si les données reprises sur le ticket généré par l'impri-

mante du Terminal de paiement correspondent aux données enregistrées lors du réglage des paramètres du Terminal de paiement, ainsi qu'aux données financières de chaque Opération de paiement.

Article III.5. Licence

ING octroie au Client un droit d'utilisation limité, non exclusif et non cessible («la Licence») à l'égard du logiciel et de la documentation, pour autant et dans la mesure où cela s'avère strictement nécessaire pour l'exécution du présent Contrat-cadre.

La Licence est limitée. Elle comprend uniquement les droits strictement nécessaires en vue de l'utilisation du logiciel et/ou de la documentation aux fins visées dans le présent Contrat-cadre.

La Licence est non exclusive. ING est donc entièrement libre d'exercer l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle à l'égard du logiciel et de la documentation. ING peut concéder toutes licences à tous tiers.

La Licence est non cessible et ne peut donc être cédée par le Client à des tiers, sauf en cas de reprise du fonds de commerce du Client selon la procédure décrite à l'article III.8.2. Le droit d'adapter le logiciel ou d'y apporter quelque modification que ce soit est expressément exclu de la Licence.

En aucun cas le Client n'aura le droit de démanteler le logiciel, de prendre connaissance de ses codes sources ou de les reconstituer.

Si le Client doit disposer de certaines informations afin de garantir la compatibilité avec un logiciel développé indépendamment, comme prévu par la loi du 30 juin 1994 concernant la protection juridique des programmes d'ordinateur, il s'engage à négocier d'abord en toute bonne foi avec ING dans quelles conditions les informations en question peuvent être mises à disposition par ING.

Tous les droits qui ne sont pas expressément concédés par ING au Client en vertu du présent Contrat-cadre sont exclus de la Licence et réservés à ING.

Le logiciel et la documentation resteront à tout moment la propriété d'ING ou de ses fournisseurs. Le Client accepte et confirme que le logiciel et la documentation seront traités comme des informations confidentielles et secrets industriels d'ING.

Article III.6. Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle à l'égard des produits, du logiciel, de la documentation et des Services sont exclusivement réservés à ING ou à ses fournisseurs.

ING dégage le Client de toute responsabilité en cas de réclamation - jugée fondée par ING ou par un juge - émanant d'un tiers alléguant que l'usage correct et conforme au Contrat-cadre d'un produit, d'un logiciel, de la documentation ou de Services - selon le cas - constitue une infraction aux droits de la propriété intellectuelle d'un ou plusieurs tiers.

Dans ce cas, ING pourra, selon son propre choix et à ses propres frais :
- obtenir que le Client conserve l'usage du produit, du logiciel, de la documentation ou des Services, selon le cas ;
- remplacer ou adapter le produit, le logiciel, la documentation ou les Services, selon le cas, pour que son/leur usage ne constitue plus une infraction aux droits de la propriété intellectuelle d'un tiers ;
- si les options susmentionnées ne sont pas réalisables d'un point de vue économique, ING peut demander au Client de restituer à ING le produit, le logiciel, la documentation ou les Services, selon le cas, moyennant remboursement par ING du prix d'achat, après déduction d'un montant raisonnable correspondant aux amortissements pratiqués dans la comptabilité du Client ;
- à condition toutefois que :
  - le Client avertisse ING sans délai d'une telle réclamation et qu'il s'abstienne de toute réaction en la matière sans l'autorisation préalable d'ING.
  - le Client confie totalement à ING le soin de régler et de solutionner cette réclamation ;
  - l'infraction constatée ne soit pas due au fait que le Client utilise le produit, le logiciel, la documentation ou les Services, selon le cas, en ne respectant pas le Contrat-cadre ou d'une manière manifestement déraisonnable ;
  - l'infraction constatée ne soit pas occasionnée par l'utilisation conjointe du produit, du logiciel, de la documentation ou des Services, selon le cas, avec un produit, service ou autre non fourni par ING.

Si le Client ne respecte pas ces conditions, il sera déchu de tout droit de recours qu'il aurait pu faire valoir à l'encontre d'ING en cas d'infraction(s) au droit de la propriété intellectuelle de tiers.

En cas de cessation du présent contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à restituer à ING le module de sécurité (CSM), à première demande et sans indemnité. Cette restitution ne fait naître dans le chef du Client aucun droit à des dommages et intérêts. Le module de sécurité et le logiciel restent la propriété exclusive d'ING

Article III.7. Responsabilité

III.7.1. Responsabilité pour les travailleurs et employés du Client
Le Client supporte intégralement tout risque d'acte de malveillance de la part de son (ses) travailleur(s) et est entièrement responsable de tout éventuel abus ou fraude commis par son personnel ou par d'autres travailleurs durant l'utilisation du Terminal de paiement et/ou des Services fournis par ING ; le Client est également responsable des erreurs commises par ses travailleurs et préposés.

Le Client veillera à ce que les réclamations du titulaire de la carte soient adressées exclusivement au Client. Si le Client n'est pas en mesure de répondre au titulaire de la carte, il lui demandera de s'adresser à ING.

ING se réserve le droit de mettre fin au présent Contrat-cadre ou à un Service, sans préavis ni indemnité, si le Client ou son préposé utilise les Services à des fins frauduleuses, ne respecte pas le présent Contrat-cadre ou ne veille pas au bon respect du Contrat-cadre par les tiers.

III.7.2. Modification apportée au Terminal de paiement et/ou aux Services
Le Client supporte l'entière responsabilité des conséquences de toute modification apportée par lui-même ou par un tiers aux Terminaux de paiement mis à disposition et/ou Services fournis par ING en vertu du présent Contrat-cadre, et notamment des conséquences de toute modification et/ou perturbation du logiciel susceptible de modifier la nature des Services activés en sa faveur.

III.7.3. Étendue de la responsabilité d'ING
Dans toute la mesure du possible, ING veillera à assurer un fonctionnement sans heurts des appareils et de l'infrastructure dont elle assure la gestion. ING est responsable de tout manquement au respect de ses obligations en vertu du présent Contrat-cadre, imputable à une négligence - prouvée dans son chef - en sa qualité de gestionnaire professionnel ou en vertu de la loi. Dans ce cas, ING devra indemniser le dommage résultant immédiatement et directement d'un tel manquement.

Complémentairement à ce qui précède, ING ne sera pas responsable de la perte éventuelle de données électroniques ou autres, ni d'aucun autre dommage résultant d'un événement indépendant de sa volonté, tel qu'un acte de vol, de destruction, de vandalisme, de hacking, d'un incendie, d'une fraude informatique, etc.

Article III.8. Cessibilité et modification des données d'identification

III.8.1. Il est interdit au Client de céder le présent Contrat-cadre ou un Service à un tiers sans l'autorisation écrite préalable d'ING.

III.8.2. Si le Client cède son fonds de commerce, il doit en avertir ING par écrit. Le Client s'engage à respecter son obligation de paiement des factures ainsi que les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat-cadre jusqu'à la date d'échéance de son Contrat-cadre.

III.8.3. Le Client est tenu d'avertir ING par écrit de toutes modifications relatives à sa dénomination, à ses principales coordonnées comme son

adresse, son numéro de fax,... au moyen du formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet d'ING ou pouvant être obtenu sur simple demande adressée au service clientèle d'ING. Il ne sera tenu aucun compte des modifications si le Client ne les a pas communiquées au moyen du formulaire concerné.

III.8.4. Les demandes visées aux articles III.8.2. et III.8.3. doivent être transmises à ING au moins 10 jours ouvrables avant la date effective de reprise du fonds de commerce ou de la modification.

Article III.9. Publicité

Chaque fois que le Client veut utiliser le nom et/ou le logo «Bancontact/Mister Cash» à des fins publicitaires, de promotion ou d'information pour ses clients, il doit obtenir au préalable l'autorisation écrite d'ING, sauf en ce qui concerne le matériel de promotion transmis au Client par ING.

Le matériel publicitaire mis gratuitement à la disposition du Client par ING à des fins de promotion ou d'information pour les clients doit être placé à un endroit visible dans le point de vente du Client.

Article III.10. Paiement des services

Les prestations de services visées aux Chapitres I et II seront facturées au Client suivant les tarifs repris au Bon de commande. Le compte du client mentionné dans le Bon de commande sera débité des frais repris sur la facture ainsi que de la TVA due sur ce montant à la date de la facture.

Article III.11. Protection de la vie privée

Les données concernant les personnes physiques communiquées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de ce contrat seront traitées par ING aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, de crédits, de gestion de fortune (placements), de courtage (e.a. d'assurances), de marketing de produits bancaires, financiers et d'assurance (sauf opposition, sur demande et sans frais, de la personne physique concernée au marketing direct), de vision globale du client, de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

Ces données sont communiquées aux autres sociétés du groupe ING dans l'Union européenne (liste sur demande) exerçant des activités bancaires, d'assurances et financières à des fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing (sauf publicités par courriers électroniques et sauf opposition, sur demande et sans frais, de la personne concernée au marketing direct), de vision globale du client et de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Ces données sont également communiquées à Atos Wordline N.V., Chée de Haecht 1442 Haachtsestwg B-1130 Brussels – Tel. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 – BTW BE 0418.547.872 - RPR Brussel, atosworldline.be, pour l'exécution de ses obligations en tant qu'acquirer et pour la fourniture des services et l'exercice des droits tels que prévu dans les Conditions Générales ING Merchant Acquiring.

Toute personne physique peut prendre connaissance et rectifier les données la concernant. Elle peut également s'opposer, sur demande et sans frais, au traitement des données la concernant par la Banque à des fins de marketing direct et/ ou à la communication de ces données aux sociétés du groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct. Pour toute information complémentaire, l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations de la Banque peut être consulté.

Article III.12. Divers

La documentation technique, et notamment les instructions d'utilisation comprenant des explications au sujet du fonctionnement, du traitement et de l'utilisation des services font partie intégrante du présent contrat-cadre.

CHAPITRE IV.

Conditions particulières du Contrat-cadre Affiliation Traitement Cartes de crédit et schémas de débit internationaux «Point of Sale» (POS)

Section IV.A. Objet du contrat

Le présent Contrat-cadre régit les modalités de fonctionnement entre le Commerçant et ING. Par la présente, le Commerçant accepte, en fonction du contenu des Conditions Particulières d'affiliation signées par les deux parties, toutes les cartes Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro dans son (ses) commerce(s). ING assure le traitement des Transactions Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro qui lui sont transmises par le Commerçant.

Les manuels et communications au Commerçant concernant l'acceptation de la Carte (par exemple : les informations reprises sur le site d'ING -www.ing.be-, les formations dispensées au Commerçant et à son personnel, les prescriptions PCI,...) font partie intégrante du présent Contrat-cadre. Les parties acceptent que les données des dossiers et les documents sur des supports autres que le papier ont la même valeur probante que les versions «papier» et sont juridiquement contraignantes. ING se réserve le droit de transmettre au Client des documents par le canal qu'elle estime le plus approprié, comme Internet. Les parties ne contesteront pas l'admissibilité de documents pour la simple raison qu'ils sont disponibles dans un format électronique ou ont été transmis par la voie électronique.

Section IV.B. Règlements applicables

Les présentes conditions générales sont soumises aux règlements d'ING tels que - sans que cette énumération soit exhaustive - le Règlement Général des Opérations et le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, qui restent entièrement d'application, pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé dans le présent contrat.

Section IV.C. Terminologie

- «Carte» : toute carte de paiement valable, munie du logo, qui satisfait aux caractéristiques spécifiques des produits de Visa et/ou MasterCard, V-Pay et/ou Maestro.
- «Titulaire de carte» : la personne dont le nom est imprimé sur la Carte et dont la signature correspond à celle figurant au verso de la Carte, à l'exception des Cartes Prepaid.
- «Opération de paiement» : tout transfert de fonds à la suite d'un achat de marchandises ou de services, à l'exception des retraits d'argent au comptant, et dont le paiement est réglé par Carte.
- «Preuve d'achat» (sales Voucher) : le document qui est généré par le Terminal de paiement ou la caisse, comme justificatif de l'Opération de paiement. Ce document est également appelé Ticket de transaction.
- «Note de crédit» (Crédit Voucher) : le document établi en vue d'annuler tout ou partie d'une Opération de paiement.
- «Limite d'acceptation» (Floor Limit) : le montant maximal à concurrence duquel un Commerçant peut accepter une Opération de paiement sans obtenir un code d'autorisation.
- «Compte interne» : un compte interne détenu par l'acquirer au nom d'un Commerçant et dont l'objet est l'exécution d'Opérations de paiement.
- «Terminal de paiement» : tout terminal qui, en plus d'autoriser l'Opération de paiement, s'il n'est pas relié à une caisse, peut aussi imprimer une Preuve d'achat (Sales Voucher), génère l'envoi automatique de la Transaction à ING, et qui est certifié par un organisme de contrôle agréé.
- «Code d'autorisation» : ce code indique que la Carte peut être acceptée, à condition que le Commerçant respecte également toutes les obligations de contrôle relatives à l'acceptation d'une Carte. Le code signifie uniquement qu'à ce moment-là, la Carte ne fait l'objet d'aucune opposition, que la Limite d'utilisation n'est pas dépassée et que la période de validité de la Carte n'a pas expiré. L'obtention d'un Code d'autorisation n'implique pas nécessairement que la Carte est valable, ni que l'utilisateur de la Carte en est bien le titulaire légitime.
- Prestataire de services de paiement : ING
- «Limite d'utilisation» : le montant total maximum que le Titulaire de la carte peut dépenser au moyen de cette carte.
- «Code secret» ou «Code PIN» : code que le Titulaire de la carte doit encoder sur le clavier sécurisé du Terminal de paiement pour valider

l'Opération de paiement, quand le Terminal de paiement le demande.
- «Programme PCI : Payment Card Industry» : norme internationale soutenue par les principales sociétés de cartes de crédit comme Visa et MasterCard International, qui vise à lutter contre l'éventuelle utilisation abusive des données des cartes de crédit.
- «Contrat-cadre» : le présent contrat de services de paiement conclu entre ING et le Commerçant - qui comprend les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières d'affiliation et les éventuelles annexes -, qui règle l'exécution future d'opérations de paiement distinctes et successives.
- «Paiement» : pour l'exécution du présent Contrat-cadre, un paiement est réalisé dès que le compte De l'acquirer a été débité.

Section IV.D. Modalités de fonctionnement

Article IV.D.1. Affiliation

ING attribue au Commerçant un ou plusieurs numéro(s) d'affiliation. Ce(s) numéro(s) d'affiliation figure(nt) dans les Conditions Particulières d'affiliation. Le Commerçant s'engage à contrôler si le(s) numéro(s) initialisé(s) dans le Terminal de paiement correspond(ent) au(x) numéro(s) attribué(s) par ING. À défaut, il ne peut en aucun cas accepter des Opérations de paiement et doit d'abord contacter ING. Ceci vaut notamment en cas de cession d'un fonds de commerce. Toute Transaction acceptée en dépit de cette interdiction pourra être redébitée du compte du Commerçant. ING tiendra au nom du Client un ou plusieurs Compte(s) Interne(s) sur le(s)quel(s) seront comptabilisées toutes les Preuves d'achat ou Notes de crédit.

Article IV.D.2. Acceptation de la carte et rétribution du service

À dater de la signature du Contrat-cadre, le Commerçant acceptera tout paiement effectué au moyen d'une Carte produite par le Titulaire de carte et satisfaisant aux prescriptions des articles IV.B.1 et IV.B.2.

Le Commerçant rétribue ING pour le traitement des Opérations de paiement. Cette rétribution consiste en un pourcentage, défini aux Conditions Particulières d'affiliation.

Le Commerçant accepte la structure tarifaire telle que proposée par ING. Si le Commerçant souhaite une autre structure tarifaire, il devra en faire la demande par écrit à ING.

Si, lorsque le Titulaire de la carte présente une carte, le Commerçant impose à ce dernier un prix différent, une redevance, une condition ou obligation ou encore une garantie particulière, celle-ci devra avoir été affichée visiblement avant le début de l'Opération de paiement, et sera proportionnelle à la rétribution payée par le Commerçant pour le traitement de ses Opérations de paiement.

Le Commerçant ne peut accepter aucune Opération de paiement en l'absence de Carte et du Titulaire de la carte. Certains Commerçants acceptent des Opérations de paiement sans que le Titulaire de la carte soit présent (dans des secteurs comme l'hôtellerie, les agences de voyage, la location de voitures, l'e-commerce,...). Dans ce cas, ils sont tenus de signer un avenant et/ou une dérogation pour les Opérations de paiement sans lecture de carte. En tout état de cause, ces Commerçants supportent tous les risques financiers découlant de toute éventuelle contestation de ces Opérations de paiement.

ING Belgique se réserve le droit de facturer un montant de rétribution pour toute opération administrative et technique complémentaire.

Article IV.D.3. Contrôle et autorisation d'une opération de paiement

IV.D.3.1 Pour toute Carte qui lui est présentée en vue d'un paiement, le Commerçant procédera préalablement aux vérifications suivantes :

a. cette Carte répond-elle à la description prévue à l'article IV.B.1 ?
b. si la Carte est munie d'une puce, est-ce qu'elle présente des signes extérieurs de dégradation (autres que ceux découlant d'une usure normale de la Carte) ?
c. le nom du Titulaire de la carte et le Numéro de la carte sont-ils imprimés sur la Carte, que ce soit en relief ou non ?
d. la Carte a-t-elle été signée par le Titulaire de la carte ?
e. les caractéristiques apparentes du Titulaire de la carte correspondent-elles aux données reprises sur la Carte, et notamment à la photo figurant éventuellement sur la Carte ?
f. la durée de validité de la Carte est-elle dépassée ? La date d'échéance de la Carte, imprimée en relief ou non, figure sur la Carte en ce qui concerne les cartes Visa, Visa Electron, V PAY et MasterCard ; en ce qui concerne la carte de paiement Maestro, la date de validité peut figurer sur la Carte, mais elle n'est renseignée de façon sûre que sur la Preuve d'achat ;
g. la Carte ne présente-t-elle aucun signe extérieur de contrefaçon ou de falsification ? Pour le savoir, il convient notamment de vérifier les éléments suivants (liste non exhaustive) :
   - le Client avertisse ING sans délai d'une telle réclamation et qu'il s'abstienne de toute réaction en la matière sans l'autorisation préalable d'ING.
   - réaction UV pour les cartes Visa et MasterCard.

Si la Carte ne satisfait pas aux contrôles susmentionnés, le Commerçant s'engage à contacter la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) et à suivre les instructions de l'opérateur.

IV.D.3.2 Quel que soit le montant, le Commerçant s'engage à obtenir un Code d'autorisation via le Terminal de paiement. En aucun cas le Commerçant ne peut scinder une Opération de paiement en plusieurs Preuves d'achat pour contourner une demande d'Autorisation. Si le Terminal de paiement ne fonctionne pas, le Commerçant doit contacter le Communication Center d'ING, géré par Atos Worldline S.A. (+32 2 727 88 33) et le fournisseur du Terminal de paiement pour une assistance technique. Si aucune solution agréée et approuvée par ING n'est apportée au problème, il ne peut pas accepter la Carte. Les normes de fonctionnement et les paramètres de sécurité du Terminal de paiement sont définis et introduits par ING. Ni le Commerçant ni aucun tiers agissant au nom d'un donneur d'ordre autre qu'ING ne peuvent rien modifier à ces normes de fonctionnement et paramètres de sécurité. Le Commerçant s'engage à laisser le Terminal de paiement constamment branché et à avertir immédiatement ING en cas d'interruption. ING se réserve le droit d'apporter aux programmes et procédures d'utilisation toutes modifications ou améliorations qu'elle jugera utiles en vue du développement et de la protection du système de paiement. Le Commerçant s'engage à accepter toute modification ou amélioration et à en permettre la mise en œuvre pour les Terminaux de paiement placés chez lui. Le Commerçant s'engage à utiliser le Terminal de paiement uniquement dans le point de vente convenu. Il ne peut pas déplacer le Terminal de paiement sans en avertir ING par écrit.

IV.D.3.3 À la demande d'ING, en cas d'irrégularité, si la Carte présente des indices de falsification ou s'il est évident, probable ou possible que l'utilisateur de la Carte n'en est pas le Titulaire légal, le Commerçant doit contacter la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) ou, si possible, confisquer la Carte en question et la renvoyer à ING, après l'avoir découpée en deux. Cette confiscation interviendra sans occasionner des dommages évitables à des personnes ou à des biens. Le Commerçant dégagera ING de toute responsabilité en cas de plainte ou d'action découlant d'une telle confiscation.

IV.D.3.4 Si le Titulaire de la carte présente au Commerçant une Carte munie d'une puce, celui-ci introduira la Carte dans le lecteur de puce et suivra les instructions qui s'affichent sur le Terminal de paiement. Si la puce est endommagée, le Terminal de paiement demandera qu'il soit procédé à la lecture de la bande magnétique de la Carte. Il signalera également au Titulaire de la carte que la puce de sa Carte est endommagée et l'invitera à contacter à ce sujet l'organisme émetteur de la Carte.

Article IV.D.4. Établissement d'une preuve d'achat (sales voucher) et d'une note de crédit (credit voucher)

IV.D.4.1 Preuves d'achat (Sales Vouchers) imprimées par le Terminal de paiement ou la caisse : La validation d'une Opération de paiement par le Titulaire de la carte peut intervenir de deux manières :
- Acceptation d'Opérations de paiement par encodage du code PIN : Dans ce cas, le Titulaire de la carte introduit son Code secret (code PIN) sur le clavier sécurisé du Terminal de paiement, prévu à cet effet. Après avoir introduit son Code secret, le Titulaire de la carte pousse sur la touche «OK» du Terminal de paiement. Le Commerçant doit permettre au Titulaire de la carte d'introduire son Code secret en toute discrétion. ING

ne reçoit l'Opération de paiement que si l'écran du Terminal de paiement le confirme. Le Terminal de paiement imprime 2 tickets ; le ticket destiné au client est remis au Titulaire de la carte ; l'autre ticket est destiné au Commerçant. (voir aussi article IV.D.8.).

- Acceptation d'Opérations de paiement via la signature d'une Preuve d'achat : Le Commerçant doit toujours comparer les données imprimées sur la Preuve d'achat avec celles reprises sur la Carte (et notamment que le nom du Titulaire de la carte et le numéro de la carte qui s'impriment correspondent au nom et au numéro repris sur la Carte). Si ces données ne correspondent pas, il doit avertir immédiatement la ligne CODE 10 (+ 32 2 205 85 65) et refuser l'Opération de paiement. Pour toute Preuve d'achat valable, le Commerçant demande au Titulaire de la carte de signer la Preuve d'achat à l'endroit prévu à cet effet. Le Commerçant contrôle que la signature apposée sur la Preuve d'achat correspond bien à celle qui figure sur la Carte. Si c'est bien le cas, une copie de la Preuve d'achat est remise au Titulaire de la carte. Si la signature n'est pas la même, il demande à l'utilisateur de la carte de lui prouver, en présentant des pièces d'identité complémentaires, qu'il est bien le Titulaire légitime de la carte. Le Commerçant conservera une copie de ces preuves d'identité complémentaires ou les données qui y figurent (et dont la véracité pourra être contrôlée par ING) ; à tout moment, ING pourra en demander la production. Le mode de validation de l'Opération de paiement est déterminé par la Carte et ne peut en aucun cas être modifié par le Commerçant. Lors de l'acceptation de la Carte, le Commerçant est tenu de suivre les indications du Terminal de paiement. En cas de contestation, l'historique et les relevés informatiques d'ING serviront de preuve pour savoir si le Commerçant a respecté ou non les indications du Terminal de paiement. En cas de comportement insolite, de dépenses inhabituelles et/ou de soupçon de la moindre irrégularité, le Commerçant appellera immédiatement la ligne CODE 10 (+32 2 205 8565) avant d'accepter l'Opération de paiement. Le Commerçant suivra alors les instructions données par l'opérateur.

IV.D.4.2 Établissement de Notes de crédit et annulation d'Opérations de paiement : Si le Titulaire de la carte a des réclamations valables concernant les marchandises ou services vendus, ou renvoie les marchandises pour un motif valable, le Commerçant ne peut pas refuser de les échanger ou d'établir une Note de crédit, en invoquant simplement le fait que les marchandises ont été payées par Carte. Le remboursement ne pourra en aucun cas intervenir au comptant. Si le Commerçant établit une Note de crédit pour annuler une Opération de paiement effectuée par Carte, et qu'il n'utilise pas son Terminal de paiement dans ce cadre, il ne pourra utiliser que les Notes de crédit approuvées par ING. Les données du Client ainsi que la date et le montant sont repris sur la Note de crédit. Cette Note de crédit doit être envoyée à Atos Worldline S.A. dans les 12 jours calendrier suivant sa date d'émission. La Note de crédit est établie uniquement en faveur de la Carte qui a servi à effectuer l'Opération de paiement. Le Commerçant équipé d'un Terminal de paiement a la possibilité d'annuler une Opération de paiement dans un délai de 11 jours calendrier via son Terminal de paiement, en introduisant le Code d'autorisation, la date et l'heure de l'Opération de paiement.

Article IV.D.5. Imputation des opérations de paiement

L'acquirer comptabilisera sur le(s) Compte(s) Interne(s) du Commerçant le montant total des Opérations de paiement acceptées, après déduction de la commission prévue aux Conditions Particulières d'affiliation. L'acquirer se réserve le droit de contrôler toutes les Opérations de paiement du Commerçant. Le Commerçant autorise l'acquirer à débiter ou à créditer son Compte Interne de toute différence en plus ou en moins en cas d'irrégularités ou si ces conditions n'ont pas été strictement et entièrement respectées. L'acquirer versera le montant des Opérations de paiement, après déduction de la commission, sur le compte bancaire que le Commerçant aura communiqué par écrit à ING. Le délai d'exécution maximal est de "J+ 4", étant entendu que "J" représente le jour de la réception de la transaction par Atos Worldline S.A. et "4" le jour où l'ordre de paiement de la banque d'Atos Worldline S.A. est donné à la banque du Commerçant. Tous les comptes ouverts au nom du Commerçant chez l'acquirer font partie intégrante d'un même compte. L'acquirer peut à tout moment procéder à toute compensation entre ces comptes. L'acquirer se réserve le droit - et le Client l'accepte - de retenir tout montant dont le Client lui est redevable et qui est échu à la date d'exécution de l'Opération de paiement ou à la date de réception de l'ordre de virement, des montants relatifs à une Opération de paiement demandée en faveur du Client.

En cas de litiges seulement, cette retenue sera toutefois opérée uniquement après mise en demeure du Client par ING. ING se réserve également le droit de facturer au Client des frais en rapport avec la retenue ainsi opérée. Si les obligations prévues par ce contrat ne sont pas scrupuleusement respectées, ou si ING a constaté des anomalies, ING se réserve le droit de ne créditer le Commerçant qu'après réception du paiement du Titulaire de la carte, ou résolution du litige. Le Commerçant ne pourra prétendre à aucune indemnité en raison de cette suspension temporaire de paiement. En aucun cas un paiement d'ING au Commerçant ne pourra être considéré comme une reconnaissance par ING de la validité d'une Opération de paiement. En aucun cas ING ne sera tenue d'intervenir dans un litige opposant le Commerçant et un Titulaire de carte, ni d'en tenir compte de quelque façon que ce soit. ING pourra à tout moment, et sans aucune limitation dans le temps, débiter le compte du Commerçant dans les cas suivants (énumération non exhaustive) :

a. si le Contrat-cadre n'a pas été scrupuleusement respecté ;
b. si le Commerçant n'a pas respecté le mode de traitement de la Carte (lecture de la puce si disponible / lecture de la bande magnétique) et le mode de validation de l'Opération de paiement (Code secret / signature) spécifié par la Carte et le Terminal de paiement ;
c. en cas de non-respect de l'ensemble des contrôles préalables à l'acceptation de la Carte et décrits à l'article IV.D.3.1 ;
d. si les Preuves d'achat n'ont pas été signées, ou pas correctement (uniquement pour les Opérations de paiement qui doivent être validées par la signature du Titulaire de la carte) ;
e. si un Titulaire de carte conteste la vente, la livraison des marchandises ou la prestation de services sur la base de la Preuve d'achat, conteste la conformité des marchandises livrées et/ou si le montant de l'Opération de paiement ne figurait pas sur la Preuve d'achat au moment de sa signature par le Titulaire de carte ;
f. si les marchandises ont été restituées ou renvoyées ;
g. si la vente des marchandises ou la prestation de services faisant l'objet de la Transaction constitue une violation de la législation, des règlements ou autres prescriptions en vigueur et/ou est contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public ;
h. en cas de dépassement de la Limite d'acceptation sans Autorisation préalable ;
i. en cas d'absence de la Carte et du Titulaire de la carte au moment de l'Opération de paiement ;
j. si le(s) numéro(s) initialisé(s) dans le Terminal de paiement ne correspond(ent) pas au(x) numéro(s) attribué(s) par ING ;
k. si le nom du Titulaire de la carte et/ou le Numéro de la carte imprimé(s) sur la Preuve d'achat ou sur le Ticket de transaction ne correspond(ent) pas au nom et/ou au numéro repris sur la Carte ;
l. s'il apparaît que le Commerçant a remis de l'argent comptant à l'utilisateur de la carte ;
m. si le Commerçant n'a pas satisfait aux dispositions prévues à l'article IV.D.8 (uniquement pour les Opérations de paiement devant être validées par signature du Titulaire de la carte) ;
n. s'il apparaît que la Carte n'avait pas été signée.

Si le Compte Interne du Commerçant présente un solde en faveur d'ING, il sera tenu de rembourser immédiatement ce montant, à première demande d'ING. Ce solde sera porteur de plein droit d'un intérêt débiteur calculé au taux mensuel de 1 %, de date à date. Si ING réclame un montant au Commerçant et si ce dernier ne paie pas immédiatement après la première mise en demeure qui lui aura été envoyée par lettre recommandée, ING se réserve le droit de facturer de plein droit au Commerçant une indemnité forfaitaire égale à 12 % du solde restant dû, avec un minimum de 125 euros, au titre de frais de dossier. Dans ce cas, ING peut résilier le Contrat-cadre immédiatement.

Article IV.D.6. Recouvrement du montant de la transaction

Seule ING a le droit de percevoir des paiements du Titulaire de carte pour les Opérations de paiement traitées par ING. Le Commerçant s'engage à ne rien entreprendre en vue d'un recouvrement auprès du Titulaire de carte sans l'autorisation écrite préalable d'ING. Si cette autorisation est accordée, le Commerçant s'engage à avertir ING de toute perception d'un paiement relatif à l'Opération de paiement.

Article IV.D.7. Contestations

Le Commerçant dispose d'un délai de 45 jours calendrier à compter de la date d'émission d'une Preuve d'achat pour signaler soit un non-paiement, soit une inexactitude au niveau du montant. Passé ce délai, il est réputé accepter irrévocablement le relevé comptable de son compte (sans préjudice des dispositions prévues à l'article IV.D.5). Si ING a débité le compte du Commerçant en application de l'article IV.D.5, ce dernier dispose d'un délai de 30 jours pour contester l'opération de débit par recommandé, en motivant sa contestation. Passé ce délai, le Commerçant est réputé accepter la situation de son compte de manière inconditionnelle.

Article IV.D.8. Conservation des preuves d'achat, notes de crédit et fiches récapitulatives

Pour les Opérations de paiement requérant la signature d'une preuve d'achat, le Commerçant s'engage à conserver pendant au moins 2 ans à dater de leur émission les originaux des Preuves d'achat signées par les Titulaires de carte, les Notes de crédit et les fiches récapitulatives, ainsi que le détail de chaque vente. Pour les Opérations de paiement qui requièrent la saisie d'un code PIN, le Commerçant conservera le Ticket destiné au Commerçant jusqu'au moment du versement du montant. À la demande écrite d'ING, le Commerçant lui enverra dans les 10 jours calendrier une copie intégrale et lisible des preuves pertinentes ; à défaut, ING sera en droit de débiter le compte, conformément à l'article IV.D.5.

Section IV.E. Publicité

Article IV.E.1. Obligation d'apposer les logos officiels

Le Commerçant apposera au moins à l'entrée de son (ses) point(s) de vente, de façon visible, les logos officiels des Cartes, afin de signaler au public qu'il accepte les paiements par cartes Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro.

Article IV.E.2. Matériel publicitaire individuel

Le Commerçant s'engage également à obtenir préalablement l'autorisation écrite d'ING s'il souhaite produire et/ou diffuser son propre matériel publicitaire, reprenant le nom, le logo officiel ou toute autre mention faisant référence à Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro et BCC.

Section IV.F Responsabilité des parties

IV.F.1 ING s'engage à suivre les évolutions imposées par les organismes de paiement internationaux dans le domaine des systèmes d'acceptation et réseaux.

IV.F.2 ING travaille uniquement avec des Terminaux de paiement qui ont été certifiés par une instance compétente à cet effet. Il est interdit au Commerçant de travailler avec des Terminaux de paiement n'ayant pas été certifiés par Acquiris. Le Commerçant qui n'est pas équipé d'un Terminal de paiement en mesure de traiter des Opérations de paiement par cartes à puce ou validées en introduisant un Code secret supportera seul le risque financier de toute contestation émanant de Titulaires de cartes et portant sur des Opérations de paiement exécutées sur son Terminal de paiement. ING ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct ou indirect résultant dans le chef du Commerçant de tout dysfonctionnement, de toute interruption, de tout accident ou non-respect des notices d'utilisation du Terminal de paiement, ou de la non-disponibilité d'ING.

IV.F.3 Le Commerçant supporte l'entièreté des risques découlant de sa négligence et faute intentionnelle, et est responsable de toute utilisation abusive et fraude - y compris les éventuels frais et amendes imputés à ING par Visa et/ou MasterCard - commise par ses préposés ou par toute autre personne, quelle qu'elle soit, lors de l'acceptation de la Carte.

IV.F.4 ING n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation erronée ou frauduleuse du Terminal de paiement. Dès que le Commerçant constate une violation des mécanismes de sécurité ou suspecte qu'il est confronté à une (tentative) d'escroquerie ou à un Titulaire de carte frauduleux (par ex. en raison du montant, du nombre, de la nature ou de l'origine des Transactions, d'une différence au niveau de l'adresse du Titulaire de carte,...), il doit en avertir immédiatement la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) afin d'éviter tout éventuel dommage supplémentaire.

IV.F.5 Le Commerçant est responsable des abus et fraudes commis par toutes personnes, quelles qu'elles soient, lors de l'acceptation de la Carte dans son (ses) point(s) de vente.

IV.F.6 Le Commerçant et ses cocontractants, pour lesquels le Commerçant se porte fort, sont tenus de protéger les données des Transactions contre toute forme d'interception durant leur transport, et lors de leur archivage, pour autant que celui-ci soit autorisé par les normes PCI. Le Commerçant reconnaît être au courant des normes PCI (Payment Card Industry) et les accepter (https://www.pcisecurity- standards.org). Le Commerçant sera tenu d'indemniser toute fraude découlant d'une non-conformité à ces normes, et de payer toute amende imposée le cas échéant par Visa et/ou MasterCard.

IV.F.7 Le Commerçant sera tenu responsable, et devra également supporter toute amende et tous frais éventuels imputés à ING par Visa et/ou MasterCard, en cas d'utilisation abusive de données interceptées ou d'éventuelles falsifications de Cartes, si son point de vente a été qualifié de «COMMON PURCHASE POINT» (il s'agit du point de vente du Commerçant qui a été identifié comme le «point (de vente) commun» qui, préalablement à la falsification, a servi à procéder à d'authentiques Opérations de paiement, à d'authentiques tentatives d'Opérations de paiement, ou encore où le numéro de carte a été sauvegardé), pour ce qui concerne les Cartes authentiques.

IV.F.8 Si ING a des soupçons fondés (par ex. sur la base de l'identification du commerçant via un système de détection de fraude) pour identifier le Commerçant en tant que «COMMON PURCHASE POINT», dans ce cas :

a. ING sera habilitée à bloquer immédiatement le Compte Interne du Commerçant jusqu'à ce que ce Compte Interne présente un solde au moins égal à la provision mentionnée ci-après, étant entendu que le retard de paiement en découlant ne fera naître aucun droit à des intérêts ni à aucune autre indemnité ;
b. ING sera habilitée à constituer, avec les sommes disponibles sur le Compte Interne du Commerçant, une provision destinée à indemniser toutes fraudes, paiements d'amendes et autres frais en lien avec l'incident. Cette provision sera estimée sur la base de facteurs tels que le nombre de Cartes de paiement concernées, les tarifs et amendes fixés par Visa et MasterCard. Une fois l'incident clôturé, ING versera le solde éventuel au Commerçant via le Compte Interne de ce dernier. En cas d'insuffisance de la provision ou des sommes disponibles sur le Compte Interne, ING pourra réclamer le solde au Commerçant ;
c. à première demande d'ING et dans un délai de 48 heures à compter de la notification d'ING signalant au Commerçant qu'il est suspecté d'être un «COMMON PURCHASE POINT», le Commerçant désignera un auditeur de justice agréé, à ses propres frais, qui aura pour mission de procéder à un audit légal de l'incident. Le Commerçant s'assurera qu'ING peut consulter tous les rapports transmis par l'auditeur de justice au sujet de l'incident. Si le Commerçant ne respecte pas le délai de désignation d'un auditeur de justice, ING sera en droit de désigner elle-même un auditeur de justice, aux frais du Commerçant. Les frais de cet audit seront également estimés et intégrés dans la provision, et portés en compte au Commerçant.

IV.F.9 S'il apparaît que le Commerçant n'a pas agi conformément aux normes PCI en vigueur, ou a commis une autre faute en lien avec l'incident, le Commerçant sera responsable de tous les frais et amendes imputés par Visa et MasterCard, des frais relatifs à l'audit légal, et des transactions frauduleuses correspondantes effectuées au moyen des cartes falsifiées ou des données interceptées.

IV.F.10 ING ne donne aucune garantie ni n'assume aucune responsabilité concernant la qualité des marchandises ou services fournis par le Commerçant. Le Commerçant dégage ING de toute responsabilité en cas d'action intentée à son encontre à la suite des fournitures effectuées par

le Commerçant.

IV.F.11 Le Commerçant qui permet à ses clients Titulaires de cartes de payer un pourboire via son Terminal de paiement en indiquant également sur la Preuve d'achat, à côté du montant de l'Opération de paiement, le montant d'un pourboire, en supporte seul le risque. En cas de contestation par le Titulaire de la carte, son Compte Interne sera débité du montant du pourboire.

IV.F.12 Le Commerçant s'engage à n'accepter des paiements par Carte que pour les activités reprises aux Conditions Particulières d'affiliation. Il n'acceptera des Opérations de paiement que pour son propre compte.

Section IV.G Loi sur la protection de la vie privée

Le Commerçant s'engage à utiliser les données relatives aux Titulaires des cartes entrées en sa possession dans le cadre de l'exécution du présent Contrat-cadre uniquement aux fins prévues dans ce Contrat-cadre. Il mettra tout en œuvre pour empêcher que ces données entrent en possession de tiers ou soient interceptées par des tiers. Le Commerçant ne peut ni traiter ces données, ni les utiliser à d'autres fins, ni les aliéner en faveur de quiconque, sous quelque forme que ce soit. Le Commerçant est conscient du fait que toute violation de cette disposition constitue une infraction à la législation relative à la protection de la vie privée des Titulaires de carte concernés, et supportera donc seul les conséquences de ses actes, ainsi que de ses préposés ou cocontractants, sans que la responsabilité d'ING ne soit engagée en aucune manière. Les données à caractère personnel du Commerçant, transmises par ce dernier ou par des tiers, sont enregistrées dans un ou plusieurs fichier(s). Le maître des fichiers est ING. Ces données seront utilisées par ING en vue de préparer et de gérer sa relation avec le Commerçant, pour son propre usage commercial et celui de ses Business partners, et pour prévenir et contrer tout abus. Le Commerçant a le droit de prendre connaissance de ces données. Si elles sont inexactes, incomplètes ou non pertinentes, il peut en demander la correction ou la suppression. Le Commerçant qui souhaite faire usage de ce droit peut adresser en ce sens à ING une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa carte d'identité. (Service Affiliation Commerçants). La Commission de la protection de la vie privée tient un registre des traitements automatisés des données à caractère personnel. Le Commerçant qui souhaite des renseignements complémentaires peut consulter ce registre.

Section IV.H. Entrée en vigueur et cessation du contrat d'affiliation

Le présent Contrat-cadre entre en vigueur le jour de sa signature et est conclu pour une durée de 1 an à dater de sa signature. Au terme du délai susmentionné, ce contrat peut être résilié par chacune des parties moyennant notification écrite d'un préavis de trois mois.

ING dispose toutefois d'un droit particulier de suspendre à tout moment et avec effet immédiat le Contrat-cadre et toutes les obligations qui en découlent, y compris de retenir tous paiements, sans aucune forme d'indemnité, par exemple si elle ne fait plus suffisamment confiance au Commerçant, si elle estime que c'est souhaitable pour la sécurité des systèmes de paiement, en cas de défaut de paiement ou d'insolvabilité du Commerçant, de suspicion de fraude, de résiliation unilatérale par Visa et/ou MasterCard de la licence de traitement des Opérations de paiement. Jusqu'à la cessation du Contrat-cadre, le Commerçant est tenu d'accepter la Carte sans restriction.

ING et le Commerçant se réservent toutefois le droit de résilier le Contrat-cadre avec effet immédiat en cas de non-respect de ce contrat par l'autre partie. Toutes les obligations des parties, nées au plus tard à la date de la cessation du Contrat-cadre, resteront maintenues après cette date. Le Contrat-cadre liera les deux parties, leurs successeurs et ayants droit. Après la cessation du contrat, le Commerçant évacuera sans délai l'ensemble du matériel publicitaire et des communications relatifs à Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard et Maestro.

En cas de cessation de ses activités, pour quelque motif que ce soit, le Commerçant en avertira sans délai ING, par lettre recommandée et par fax. La cessation des activités met fin de plein droit au Contrat-cadre, avec effet immédiat. Toute nouvelle acceptation d'une Carte par le Commerçant n'impliquera aucune obligation dans le chef d'ING. En cas de modification du statut juridique ou de l'activité commerciale du Commerçant, ING se réserve le droit de résilier le Contrat-cadre. Dans ce cas, un nouveau contrat pourra être établi et signé. À défaut, ING n'aura aucune obligation, si le Commerçant

Copyright © 2012 ING – Tous droits réservés. La reproduction et la diffusion sont interdites sans l'accord écrit préalable d'ING.

ING Belgique SA – Siège social : Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789.
Éditeur responsable : Inge Ampe – Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 708643F – 04/14 © Editing Team & Graphic Studio – Marketing ING Belgium.

accepte des Cartes en paiement après un tel changement de statut.